

# EIN OFFENES OHR FÜR IHR ANLIEGEN.

## BESCHWERDEMANAGEMENT-GRUNDSÄTZE DER VR-BANK ELLWANGEN



### EINFÜHRUNG - UNSERE PHILOSOPHIE

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service und unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) oder potentiellen Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

# BESCHWERDEMANAGEMENT-GRUNDSÄTZE

## DER VR-BANK ELLWANGEN

### WO UND WIE KÖNNEN S I E SICH BESCHWEREN?

Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die **VR-Bank Ellwangen** richten.



**VR-Bank Ellwangen eG**  
- Qualitätsmanagement -

**Karlstraße 4, 73479 Ellwangen**  
**Telefon 07961 880-0**

**E-Mail [qualitaetsmanagement@vrbank-ellwangen.de](mailto:qualitaetsmanagement@vrbank-ellwangen.de)**

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens, bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

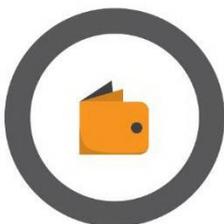
Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von 14 Tagen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.



### HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ UND MÖGLICHKEITEN ZUR AUSSERGERICHTLICHEN STREITSCHLICHTUNG UND KLAGEERHEBUNG

- Hinweise zum Datenschutz: Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [www.vrbank-ellwangen.de](http://www.vrbank-ellwangen.de). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.
- Die VR-Bank Ellwangen nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe „Ombudsmann“ teil. Die Beschwerden sind in Textform an den **BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: 030/20211908, Email: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)** zu richten. Der Beschwerdeführer kann eine **Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn** einreichen. Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.



### SONSTIGES

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Beschwerdemanagement-Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft
- Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage [www.vrbank-ellwangen.de](http://www.vrbank-ellwangen.de) unter Pflichtinformationen zu finden.